|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **QUADRO RESUMO** | | |
|  | | |
| 01 | Título e Objetivo Geral: | Prestação de serviços de digitalização e manutenção/suporte de tecnologias GED/Workflow **OnBase** |
| 02 | Delimitação do Objeto a ser contratado: | Serviços de digitalização, consultoria e suporte de tecnologias de GED/Workflow **OnBase** |
| 03 | Modalidade de Contratação e Base Legal: | Contratação Emergencial, Art. 24, IV da Lei 8.666/93 |
| 04 | Estimativa de custos global| (inciso II, § 2º, art. 40, Lei 8.666/93): | R$ 570.000,00 para os 180 dias |
| 05 | Prazo estipulado de vigência contratual: | A vigência do contrato será de até 180 (cento e oitenta) dias, não podendo ser prorrogado de acordo com Art. 24, IV da Lei 8.666/93 |
| 06 | Informação Orçamentária: | Natureza de despesa: 33.90.39  Programa: 10.126.0031.1722  Fonte: 0104 |
| 07 | Unidade Administrativa responsável pela execução do objeto e fiscalização: | Gerência de Tecnologia da Informação |
| 08 | Equipe responsável pela elaboração do termo de referência: | **Marcio Merçon de Vargas**  Nº Funcional 3419096  Gerente de Tecnologia da Informação/SESA  marciovargas@saude.es.gov.br  (27) 3347-5601 |
| 09 | Versão e data do Termo de Referência: | Versão 1.00 – 14/06/2019 |
| 10 | Data prevista para implantação: | Início da execução dos serviços deverá ser a partir de 27/01/2020. |
| 11 | Fiscalização: | * **TITULAR**   Luciana Carmen Recla Pereira   * **SUPLENTE**   Rosineia Maria Cosmo |

**Sumário**

[**QUADRO RESUMO** 1](#_Toc29826005)

[**1.** **DO OBJETO** 5](#_Toc29826006)

[**1.1.** **CONTEXTUALIZAÇÃO** 5](#_Toc29826007)

[**1.2.** **OBJETIVO** 6](#_Toc29826008)

[**1.3.** **JUSTIFICATIVA** 6](#_Toc29826009)

[**1.4.** **CARÁTER EMERGENCIAL DA CONTRATAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA PROVOCADA POR SITUAÇÃO CONTINGENCIAL** 8](#_Toc29826010)

[**1.5.** **DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO** 11](#_Toc29826011)

[**1.5.1.** **DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS** 11](#_Toc29826012)

[**1.5.2.** **SISTEMA DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS – GED E WORKFLOW ONBASE** 14](#_Toc29826013)

[**1.5.3.** **PROCESSOS DE NEGÓCIO DA SESA** 15](#_Toc29826014)

[**1.5.4.** **TREINAMENTO** 20](#_Toc29826015)

[**1.5.5.** **SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA** 24](#_Toc29826016)

[**1.5.6.** **SERVIÇOS COMPLEMENTARES** 25](#_Toc29826017)

[**1.5.7.** **LOCAL DE ENTREGA** 25](#_Toc29826018)

[**2.** **DA HABILITAÇÃO TÉCNICA** 26](#_Toc29826019)

[**2.1.** **Da Equipe Técnica** 26](#_Toc29826020)

[**2.2.** **Da Comprovação de Aptidão Técnica da Empresa Exigíveis Após a Assinatura do Contrato** 29](#_Toc29826021)

[**2.3.** **Dos Registros Obrigatórios** 29](#_Toc29826022)

[**2.4.** **Condições Para Habilitação** 30](#_Toc29826023)

[**2.5.** **Observações** 31](#_Toc29826024)

[**3.** **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA PROPONENTE** 31](#_Toc29826025)

[**4.** **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE** 33](#_Toc29826026)

[**5.** **DOS PRAZOS PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO** 35](#_Toc29826027)

[**6.** **DAS CONDIÇÕES PARA SUA EXECUÇÃO** 35](#_Toc29826028)

[**7.** **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS** 35](#_Toc29826029)

[**8.** **DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO** 36](#_Toc29826030)

[**9.** **DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO** 37](#_Toc29826031)

[**9.1.** **FATURAMENTO** 37](#_Toc29826032)

[**9.2.** **PAGAMENTO** 37](#_Toc29826033)

[**10.** **DOS PRAZOS, DA VIGÊNCIA E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA** 38](#_Toc29826034)

[**10.1.** **DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS** 38](#_Toc29826035)

[**10.2.** **DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA** 38](#_Toc29826036)

[**11.** **DA VISITA TÉCNICA** 39](#_Toc29826037)

[**12.** **DA GARANTIA** 40](#_Toc29826038)

[**13.** **GARANTIA E MANUTENÇÃO DAS LICENÇAS DO SISTEMA** 41](#_Toc29826039)

[**14.** **CONDIÇÕES COMERCIAIS** 42](#_Toc29826040)

[**15.** **DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL** 42](#_Toc29826041)

[**16.** **ASSINATURAS E APROVAÇÕES** 43](#_Toc29826042)

1. **DO OBJETO**

Contratação **EMERGENCIAL** de empresa especializada na prestação de serviços de digitalização, tecnologias GED (gerenciamento eletrônico de documentos) e workflow (automação de fluxo de trabalho), assim como a contratação de suporte e manutenção de software de GED e Workflow **OnBase**.

* 1. **CONTEXTUALIZAÇÃO**

A SESA atualmente possui um conjunto de soluções tecnológicas que apoiam o armazenamento e tramitação de documentos digitais, assim como a distribuição de responsabilidades na execução de tarefas associadas a estes documentos. Visando manter o nível de maturidade atual no que se refere a gestão de documentos eletrônicos e ampliar o escopo de automação dos processos, torna-se necessário a utilização de software e serviços especializados nesta área.

Atualmente a SESA não dispõe de quadro suficiente de pessoal especializado neste tipo de solução técnica, fazendo com que oportunidades de automação e melhorias na eficiência e controle não sejam atendidas plenamente.

Hoje os colaboradores desta secretaria dispõem de equipamentos e recursos de tecnologia da informação, como sistemas de gestão de documentos e workflow, assim como utilitários de escritório, intranet, fileserver e bancos de dados entre outras soluções que apoiam a gestão de documentos no órgão.

O atendimento e a assistência técnica a estes sistemas são realizados, parte por equipe própria e parte por fornecedores, a partir de contratos de suporte.

Sendo assim, para otimizar os processos, organizar a documentação e garantir o controle de acesso aos diversos tipos de documentos eletrônicos, torna-se necessária a utilização de sistemas de gestão de documentos e workflows, além dos serviços de suporte associados.

Atualmente, existe a tendência de automação de processos, busca pela redução dos prazos de execução e diminuição do consumo de papel. Considerando a eficiência como princípio da administração pública, a secretaria de saúde busca nesta contratação, dar o suporte adequado à solução técnica atual (**OnBase**) e garantir uma parceria eficaz no controle, na assertividade e na redução de custos e prazos dos processos atuais.

* 1. **OBJETIVO**

Contratar empresa especializada na prestação de serviços de digitalização de documentos, consultoria e suporte de tecnologias de software GED e Workflow **OnBase**.

|  |  |
| --- | --- |
| Itens | Serviços |
| 01 | Serviço especializado em digitalização de documentos |
| 02 | Serviço de consultoria e suporte especializado em implantação de sistema de gerenciamento eletrônico de documentos e workflow – GED/workflow OnBase |

* 1. **JUSTIFICATIVA**

A terceirização através da contratação de empresa de serviços especializados em digitalização e mapeamento e automação de processos se apresenta como uma possível solução para necessidades atuais, assegurando à SESA maior flexibilidade, prazos menores de atendimentos e menores custos operacionais e melhorias na eficiência nos processos.

Trata-se de um serviço continuado e de fundamental importância para esta SESA, visto que, progressivamente, vem ocorrendo avanços importantes no sentido de otimização dos processos de trabalho e na diminuição dos processos físicos (papel). Sendo assim, o impacto da descontinuidade seria demasiadamente prejudicial e na direção inversa do que se pretende em um processo de trabalho cada vez mais digital.

Resta, demonstrado o interesse público pela contratação pretendida por meio do presente Termo de Referência, tendo em vista que viabilizará prover à SESA a prestação de serviços necessários para realizar as atividades de apoio administrativo e operacional das áreas meio e fim que executem processos de negócio que necessitam de controle, armazenamento e tramitação. Ressalta-se que a contratação irá possibilitar:

1. Reduzir custos com a automação de processos de trabalho e diminuição do uso de papel;
2. Aumentar a produtividade dos usuários com a redução no tempo de tramitação das informações entre os envolvidos;
3. Maior segurança da informação, uma vez que os dados digitais serão protegidos por acesso controlado;
4. Maior transparência e visibilidade dos processos;
5. Clareza na distribuição das responsabilidades;
6. Maior controle sobre os prazos e indicadores de desempenho nos processos;
7. Flexibilidade para automação e redesenho de processos;
8. Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de digitalização e suporte e mapeamento de processos;
9. Desenvolver e manter um repositório com documentos indexados e disponíveis sob demanda, gerando uma base de conhecimento.

Como exemplos de utilização do OnBase, a Sesa possui (dados de 15/02/2019):

* 1.940 usuários do sistema;
* 1.685.857 Processos e Anexos no sistema;
* 15 processos de trabalho configurados;
* 16.196.566 páginas digitalizadas e controladas pelo OnBase.

Incluídos nesses números estão serviços essenciais para o atendimento ao cidadão usuário do Sistema Único de Saúde no Estado do Espírito Santo. Tais como: atendimento à mandados judiciais, inclusive com acesso disponibilizados para as comarcas; processo de contratação (RH), atendimento ao cidadão nas 10 (dez) farmácias cidadãs; entre outros.

* 1. **CARÁTER EMERGENCIAL DA CONTRATAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO POR DISPENSA PROVOCADA POR SITUAÇÃO CONTINGENCIAL**

Sabemos perfeitamente que a licitação é regra para a Administração Pública, quando compra ou contrata bens e serviços. No entanto, a lei apresenta exceções a essa regra. São os casos em que a licitação é legalmente dispensada, dispensável ou inexigível, prevista no comando de licitações, Lei Nº 8.666, de 1993, conforme insculpido no art. 24, IV.

É cediço também que a atividade administrativa é toda concebida para a satisfação do serviço público uma vez, que aqueles que a exercem são dotados de prerrogativas e sujeitos a restrições especiais, cujos efeitos delineiam regime jurídico próprio. A licitação é obrigatória, porque ela tende a preservar o interesse público de aspirações escusas, de caráter pessoal, os quais implicam tratamento discriminatório por parte da Administração. Por estes motivos é que se procede à licitação, ou seja, para preservar incólume o interesse público.

Porém, em determinados casos, em vez de proteger o interesse público, a realização de licitação tem o condão de fulminá-lo. A licitação serve para preservar o interesse público, para não prejudicá-lo. Se ela compromete a satisfação do interesse público, conforme avaliação da Lei, já não deve ser realizada, ela é dispensada. Tudo que a Administração Pública faz, visa a contemplar o interesse público, revelando-se um contrassenso adotar procedimento que o contrarie.

Diante disso, as hipóteses de dispensa são taxativamente criadas pelo legislador, em obediência ao inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal.

Cumpre destacar a hipótese de dispensa de licitação pública, concernente a situações de emergência ou urgência, em que o contrato administrativo precisa ser realizado imediatamente, pois, se o interesse público aguardasse a realização do certame, seria sacrificado ou prejudicado.

Sob essa perspectiva, para resguardar o interesse público, com fulcro no princípio da continuidade do serviço público ou das atividades administrativas, o legislador autoriza a dispensa, atenuando justificadamente o dever de licitar.

Essa hipótese de dispensa é prescrita diretamente no inciso IV do artigo 24 da Lei 8.666/93, cujo texto foi vazado nos seguintes termos:

*É dispensável a licitação: nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas dentro de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contados da ocorrência da emergência ou calamidade, vedada a prorrogação dos respectivos contratos.*

Para os fins de dispensa, o vocábulo emergência quer significar necessidade de contratação que não pode aguardar os trâmites ordinários de licitação pública, sob pena de perecimento do interesse público, consubstanciado pelo desatendimento de alguma demanda social ou pela solução de continuidade de atividade administrativa. Com o escopo de evitar tais gravames, autoriza-se a contratação direta, com dispensa de licitação pública.

Observa-se que, o que sobreleva na dicção da lei, não é simplesmente a emergência, mas a situação de urgência por ela provocada, que requer a contratação imediata, sem o qual o interesse público seria desatendido.

Em síntese, no presente caso estão presentes, simultaneamente, os pressupostos para a contratação extraordinária que se pretende:

1. O contrato atual nº 0018/2013, processo nº 57935718, encontra-se em seu 6º ano de vigência, cujo término é em 04 de julho de 2019;
2. Há processo para licitação dos serviços, processo nº 85107530, autuando em 22/02/2019. Ocorre que, foram observadas necessidade de novas funcionalidades, o que demandou de bastante estudo e, consequentemente, tempo para que o melhor fosse especificado. Sendo que no momento este processo está em análise da SECONT para darmos sequência ao processo licitatório;
3. O atraso ocorrido não foi resultante de falta de planejamento, desídia administrativa ou má gestão desta gerência, ou seja, tal fato não pode ser atribuído a culpa ou dolo dos agentes públicos atualmente envolvidos, como já exposto no item anterior;
4. A situação fática concreta (prestação de serviços) exige da SESA a adoção de medidas urgentes e imediatas, sob pena de ocasionar prejuízo aos usuários dos serviços providos pela SESA, inclusive com risco de descontinuidade ao atendimento direto a pacientes;
5. A contratação direta pretendida é o meio mais adequado, efetivo e eficiente de afastar o risco real e iminente detectado;
6. Há obediência ao princípio da proporcionalidade: o objeto da contratação se limita, em termos qualitativos e quantitativos, ao estritamente indispensável para o equacionamento da situação emergencial;
7. Há obediência ao princípio da economicidade conforme se depende do comparativo preliminar de preços efetuados;
8. A duração do contrato será de 180 dias, com possibilidade de rescisão antecipada conforme abaixo;
9. A minuta do contrato contemplará a possibilidade de rescisão antecipada do ajuste, em caso de conclusão do procedimento licitatório, sem ônus adicional à Administração, posto que não se pode admitir a sobrevivência de contratação emergencial após a conclusão de procedimento licitatório para a concentração do mesmo serviço.

Assim, temos de um lado que a interrupção na prestação dos serviços fatalmente acarretará prejuízos na prestação de serviços de alto alcance social e de outro a certeza de que, somente a contratação ora pretendida é a via adequada e efetiva para eliminar o risco, que é real e iminente.

* 1. **DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO**

A seguir serão detalhados os itens do objeto deste termo de referência de acordo com o escopo e as necessidades atuais da SESA.

* + 1. **DIGITALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS**

O processo de conversão (digitalização) compreende os seguintes aspectos:

1. Levantamento de necessidades;
2. Análise do projeto;
3. Identificação dos documentos e chaves de indexação;
4. Identificação dos usuários;
5. Identificação dos processos envolvidos;
6. Sistemas de integração e prazos;
7. Desenho da solução;
8. Validação da solução;
9. Cronograma de implantação;
   * + 1. **Escopo do Processo de Digitalização**

Serão digitalizados documentos dos seguintes suportes: Papel, tamanhos A0, A1, A2, A3, A4, A5 Ofício de diferentes gramaturas (50-180g/m2), nas respectivas quantidades máximas solicitadas sob demanda.

|  |  |
| --- | --- |
| Quantidade | Tipo |
| 2.000 | Tamanhos A2, A1 e/ou A0 |
| 2.500.000 | Tamanhos A5, A4 e/ou A3 |

Fases da execução:

* Preparação;
* Digitalização;
* Indexação;
* Controle de Qualidade;
* Exportação de imagem e dados;

1. ***Preparação e triagem de documentos***

A fase de recebimento, conferência dos documentos em papel serão realizadas pela CONTRATADA.

Os documentos serão entregues à CONTRATADA, acompanhados de uma relação contendo o conteúdo dos mesmos. Não havendo problemas durante a conferência, os documentos deverão ser encaminhados para a área de produção. Qualquer diferença existente nesta conferência deverá ser comunicada imediatamente ao responsável da CONTRATANTE para devidas providências.

Todo o processamento deverá ser executado com o conceito de lotes, com objetivo de garantir a integridade de todo o processo. Os critérios de organização e criação dos lotes deverão ser definidos pela CONTRATADA, observando as características de indexação e composição dos documentos, desde que sejam atingidas as expectativas de processamento.

Cada lote deverá receber uma identificação única durante todo o processo de conversão, e deverá obrigatoriamente conter atributos que facilitem sua identificação futura.

Para cada tipo documental deverá ser criada uma fixa de implantação com uma definição da metodologia a ser adotada.

1. ***Digitalização***

A digitalização dos documentos deverá ser executada em conformidade com as especificações abaixo:

Tipos de imagem de captura:

* Coloração: Preto e branco (bitonal), escala de cinza ou colorida;
* Resolução: 200 DPI a 400 DPI;
* Formato do Arquivo de Imagem: TIFF CCITT G4, JPG ou PDF;

As estações de digitalização deverão estar conectadas a scanners de alto desempenho de captura.

1. ***Controle de Qualidade das imagens geradas***

Esta fase visa à conferência do trabalho realizado. A etapa de controle de qualidade das imagens deverá ser responsável pela checagem dos resultados obtidos na etapa de digitalização dos documentos, avaliando a qualidade da imagem capturada, bem como a sequência e integridade dos documentos digitalizados.

O conteúdo reprovado por esta célula retorna para a célula original onde a não-conformidade foi gerada para a devida correção, porém executada por outro recurso humano diferente do que efetivamente gerou a não-conformidade.

1. ***Indexação***

A indexação das imagens geradas pelo processo de digitalização consiste na criação de índices e palavras-chave que serão associadas aos documentos digitalizados, de acordo com cada tipo de documento, conforme levantamento realizado previamente e com o objetivo de localizá-los no sistema de gerenciamento eletrônico de documentos – GED, de maneira rápida e eficiente.

A indexação poderá ser do tipo manual ou automático. Integrações com base de dados pré-existentes para cruzamento de dados também poderão se fazer necessárias para dar maior consistência a indexação.

Caso haja solicitação de algum documento por parte da SESA e suas Unidades, durante o processamento de digitalização, a contratada deverá enviar, no prazo máximo de 48 horas após a solicitação, o documento em suporte físico original ao solicitante, exceto nos casos urgentes devidamente justificados pelo gestor da área demandante, onde o documento deve ser disponibilizado imediatamente.

* + 1. **SISTEMA DE GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS – GED E WORKFLOW** **ONBASE**
       1. **Premissa**

Todos os softwares utilizados pela Contratada durante a execução dos serviços deverão estar devidamente licenciados, devendo as referidas licenças serem apresentadas à SESA antes do início da execução dos serviços.

* + - 1. **Escopo**

É parte escopo deste item:

* + - 1. Serviço especializado em desenvolvimento, configuração e automação de processos de negócio;
      2. Consultoria em modelagem e configuração de processos de negócio;
      3. Treinamentos;
      4. Garantia e manutenção das licenças;
      5. Suporte técnico do sistema;

Todos os serviços relacionados são consumidos sob demanda, através de ordem de serviços.

* + 1. **PROCESSOS DE NEGÓCIO DA SESA**

Todos os documentos que participam dos processos de negócio tratados por este sistema estarão em formato digital. O fluxo do trabalho estará automatizado e a gerência possuirá indicadores de produtividade e de qualidade.

Atualmente, a SESA possui em seu ambiente OnBase, o seguinte quantitativo de licenças por perfil:

|  |  |
| --- | --- |
| Quantidade | Perfil |
| 01 | Administrador de infraestrutura e do ambiente da solução / Construtor e configurador dos fluxos de trabalho, inclusive de formulários eletrônicos |
| 155 | Usuário final para atender características técnicas de GED |
| 60 | Usuário final para atender características técnicas de WORKFLOW |

*\* número total de licenças permanentes adquiridas em contratações anteriores.*

* + - 1. **Desenvolvimento e Configuração dos Processos**

Para cada processo deverá ser fornecida documentação da visão funcional, permitindo aos usuários descrever por completo o processo incluindo também a documentação referente aos tipos documentais, formulários, templates e fluxos de trabalho.

Os processos, tipos documentais, formulários e templates mapeados deverão ser configurados no ambiente GED / Workflow ofertado em conformidade com a documentação gerada.

O mapeamento e configuração dos processos deverá objetivar a sua otimização (“TO-BE”), trazendo ganhos para a SESA na execução dos mesmos, eliminando gargalos, redundâncias, retrabalho e falta de padrões.

Deverão ser providenciadas as documentações dos processos, tipos documentais, formulários, templates de documentos.

* + - 1. **Mapeamento do processo**

A seguir é detalhada a documentação que deverá ser gerada para cada item mapeado.

* + - 1. Controle de revisões de documento e página;
      2. Objetivo do processo;
      3. Escopo;
      4. Participantes do mapeamento do processo;
      5. Definições específicas para o processo (glossário);
      6. Referências para uso e aplicação deste processo (leis, portarias, regulamentos, normas, manuais e outros que habilitam este processo);
      7. Diagrama geral esquemático do processo, mostrando em forma resumida as entradas e saídas, além dos recursos e controles do processo em esquema de caixa ICOM;
      8. Registros, relatórios e formulários dos indicadores de performance necessários ao controle do processo;
      9. Definição de forma de armazenagem dos documentos;
      10. Detalhamento das instruções para cada atividade do processo com: entradas, saídas, controles, recursos utilizados (recursos humanos e materiais), regras utilizadas, nível de automação, tratamento das exceções, registro de tempo por atividade;
      11. Limitações de atuação do processo;
      12. Fluxograma com técnica de raias de responsabilidade, incluindo indicações de: entradas e saídas do processo, atividades, papéis funcionais utilizando, preferencialmente, a notação de modelagem de processos de negócios BPMN (Business Process Modeling Notation) definida pela BPMI (Business Process Management Initiative);
      13. No fluxograma anterior devem ser documentadas as entradas e saídas do processo referentes à integração com os sistemas legados. A documentação gerada deve ser detalhada e consistente o suficiente para:
          1. permitir a discussão e compreensão do fluxo do processo de negócio, podendo ser usado para ensinar e treinar novos usuários;
          2. auxiliar na definição de atividades, tendo em vista atingir os objetivos da organização;
          3. servir como base para melhoria contínua (análise eficiência e de eficácia).
          4. simular alternativas ou novos modelos;
          5. atuar como elemento fundamental na especificação dos fluxos do processo que deverão suportar o negócio;
          6. facilitar, no futuro, a implementação de Programas da Qualidade de Gestão Governamental, ISO 9000, etc;
      14. O padrão adotado será o BPMN (Business Process Modeling Notation) definido como diretriz no presente projeto, permitindo a manutenção futura dos processos levantados e a criação de novos processos compatíveis em documentação com aqueles já levantados;
      15. Deve ser feita a saturação (testes reais) do processo para atestar seu funcionamento junto aos usuários;
      16. Toda a documentação gerada, bem como a saturação (testes reais) citada no item anterior, deve utilizar a ferramenta MS Visio.
      17. **Configuração do Fluxo**
      18. Descrição geral do processo;
      19. Caracterização geral dos objetos que serão gerenciados;
      20. Detalhamento de cada uma das filas do processo, possuindo pelo menos as seguintes informações por fila documentada:
          1. Regras aplicadas à fila;
          2. Textos de ajuda;
          3. Papéis funcionais autorizados a ver a fila;
          4. Rotas possíveis;
          5. Detalhamento em nível adequado à configuração e/ou programação das:

Tarefas automatizadas ao entrar na fila;

Tarefas iniciadas como opções do usuário;

Temporizadores;

* + - 1. Detalhamento de como será implementada a integração com os sistemas legados indicando banco de dados, tabelas, colunas a serem acessados e tipo de operações a serem efetuadas, obedecendo as regras de negócio documentadas para o processo;
      2. Tratamento das exceções da integração com os sistemas legados;
      3. O Layout das telas deverá ser criado e customizado de acordo com as necessidades da área usuária;
      4. Deve ser feita a validação da configuração do fluxo para:
         1. atestar seu funcionamento e o atendimento das necessidades da área usuária;
         2. atestar à área de suporte da SESA que não há prejuízo para outras aplicações e para a rede, mantendo a qualidade dos serviços atuais;
      5. Construção de relatórios gerenciais para acompanhamento dos indicadores de performance necessários ao controle do processo.
      6. Diagrama do fluxo em MS Visio, com as seguintes características:

conter ícones representando as filas;

conter as rotas representadas por setas com indicativo de direção;

* + - * 1. indicações claras de início e fim;
        2. controle de revisão;
        3. nome do proprietário do processo;
        4. identificação do processo;
        5. cada ícone de fila deverá ter o título da fila;
        6. em formato máximo de A0;
      1. **Tipos Documentais**

A seguir é detalhada a documentação que deverá ser entregue para cada tipo documental:

* + - * 1. Estrutura dos documentos no formato de um plano de arquivo, plano de destinação documental e tabela de temporalidade;
        2. Descrição do tipo documental;
        3. Grupos de usuários que podem ter acesso ao tipo documental em questão;
        4. Índices (palavras-chave) que permitirão recuperar o documento;
        5. Departamentos usuários do documento;
        6. Local físico de armazenamento digital do tipo documental;
        7. Tipos de notas que podem ser acrescentadas a este documento; e
        8. Tipos de processos e pastas associados.
      1. **Formulários Eletrônicos**

A seguir é detalhada a documentação que deverá ser entregue para cada formulário:

* + - 1. Código fonte do respectivo formulário de modo a servir de base a novos formulários a serem criados para outros processos;
      2. Especificação de como disponibilizá-lo na WEB e injetar as informações nele capturadas para a aplicação do sistema.
      3. **Templates (padrões)**

A seguir é detalhada a documentação que deverá ser entregue para cada template de documento:

* + - 1. Formato nativo do tipo de template;
      2. Instruções de como disponibilizá-lo para trabalho diário dos usuários e permitir servir de base a novos templates a serem criados para outros processos.
    1. **TREINAMENTO**

Esta implantação exige que sejam realizados treinamentos essenciais à compreensão do usuário para a tecnologia que está sendo implantada e facilitar a mudança na organização.

Os programas de treinamentos sugeridos são indicativos. No caso de programa diferente do indicado, a empresa deverá apresentar proposta para que a SESA possa avaliar tecnicamente a mesma e aprovar o seu conteúdo ou sugerir melhorias.

Os treinamentos deverão ocorrer em horário comercial na sede da SESA.

Para os treinamentos que requeiram ambientes de testes, não podendo ser usado ambiente de produção da SESA, a Contratada deverá fornecer o(s) servidor(es) de teste, incluindo suas licenças de softwares.

* + - 1. **Modelagem Prática de Processos**

Pretende-se, com a realização deste treinamento, que os usuários consigam, além de capacitar-se, ter uma visão clara das vantagens para a organização da gestão com visão em processos. Adicionalmente, pretende-se que os usuários possam modelar seus processos, de modo a obter uma compreensão completa de seu fluxo de trabalho.

Conteúdo:

* Fundamentos; Modelagem; Modelo; Metodologia; Composição dos modelos; Modelagem de negócio; Processo; Cliente; Fornecedor; 5W2H; 3R Fornecedor; Exercício prático abrangendo conteúdo anterior.
* Processos, sub-processos e atividades; Perspectivas de processos; Visões de processo; Modelos organizacionais; Tipo de processos de negócio; Interação entre processos; Exemplos de processos; identificando processos; Exercício prático abrangendo conteúdo do tópico.
* Representação gráfica de processos; Técnica de modelagem de processos; IDEF; Faixas de responsabilidade; UML; Exercício prático abrangendo conteúdo do tópico.
* Documentação de processos; Métodos de documentação; Documentação de processos Produtivos; Documentação com diretrizes da ISO.
* Definindo processos; Escopo dos processos e problemas relacionados; Patrocinadores; Métricas; Reunião de kick-off; Definição do processo; Análise; Habilitadores; Exercício prático.
* Análise de processos; Diagramas; Medida de desempenho; Performance; Eficiência x eficácia; Ações de melhoria contínua; Melhoria de processos: estratégias; Caracterização de processos; Exercício prático.
* Indicadores de desempenho; Definições; Seleção de indicadores; Estrutura de sistema de indicadores; Caracterização de indicadores; Tipos de ; indicadores ; Exercícios práticos .
* Duração: 16 horas;
* Alunos por turma: 10 alunos.
  + - 1. **Workflow – Visão Prática**

O propósito do curso é permitir aplicações diretas dos conceitos de WORKFLOW em processos reais, gerando sua documentação e exercitando sua aplicação a casos em sala de aula.

Conteúdo:

* Aplicações de Workflow; Definições; Groupware; Workgroup; Workflow; Histórico; Elementos; Benefícios; Funcionalidades básicas; Classificações de Workflow; Arquitetura; Abrangência
* Exemplos de software Aplicações; Componentes de um fluxo de trabalho em Workflow; Representação do processo; Ciclo de vida do Fluxo de trabalho; Fila; Formulários de acompanhamento; Transição; Pastas; Gatilho (Trigger); Ação; Regra; Tarefas automáticas; Trabalho solicitado pelo usuário (ad hoc); Temporizadores; Balanceamento de filas; Simulador; Exercícios práticos.
* Duração: 12 horas;
* Alunos por turma: 10 alunos.
  + - 1. **Gerenciamento Eletrônico de Documentos – Visão Prática**

O propósito do curso é permitir aplicações diretas dos conceitos de GED em processos reais, fazendo sua documentação e aplicação direta a casos exercitados em sala de aula.

Conteúdo:

* Conceitos fundamentais e tecnologias correlatas ao GED; Justificativas do uso de GED; Ciclo de vida de documentos; Principais tecnologias; Características adicionais de ambientes GED; Tecnologias de armazenamento de objetos não-estruturados:
* Reconhecimento Automático (OCR, ICR, BCR), etc.; Imagem digital; Uso de arquivos PDF; Entrada de imagens geradas por programas e papel; Controle de qualidade de imagens; Indexação; Exibição; Armazenamento: dispositivos, equipamentos e mídias; Infraestrutura: componentes de servidores e redes, sistema operacional; Impressão: pequenos e grandes formatos; Aspectos legais; Planejamento de solução de GED: exercícios.
* Duração: 08 horas;
* Alunos por turma: 10 alunos.
  + - 1. **Treinamento de Administrador**

O propósito do curso é permitir que o administrador possa manter a solução operacional e disponível para os usuários.

A contratada deverá fornecer o programa adequado à sua solução.

O número de horas apresentado é apenas indicativo, podendo as partes negociar a quantidade de horas necessária para que os usuários possam usar plenamente o software indicado.

* Duração: 08 horas;
* Alunos por turma: 04 alunos.
  + - 1. **Treinamento dos Usuários em Workflow**

O propósito do curso é permitir que os usuários possam usar plenamente o produto.

A contratada deverá fornecer o programa adequado à sua solução.

O número de horas apresentado é apenas indicativo, podendo as partes negociar a quantidade de horas necessária para que os usuários possam usar plenamente o software indicado.

O treinamento deverá ser na sede da SESA, horário da manhã.

* Duração: 04 horas;
* Alunos por turma: 12 alunos.
  + - 1. **Treinamento dos Usuários em GED**

O propósito do curso é permitir que os usuários possam usar plenamente o produto.

A contratada deverá fornecer o programa adequado à sua solução.

O número de horas apresentado é apenas indicativo, podendo as partes negociar a quantidade de horas necessária para que os usuários possam usar plenamente o software indicado.

O treinamento deverá ser na sede da SESA, horário da manhã.

* Duração: 04 horas;
* Alunos por turma: 12 alunos.
  + 1. **SUPORTE TÉCNICO AO SISTEMA**

Os “Serviços de Desenvolvimento e Configuração dos Processos” deverão ter garantias contra erros e inconsistências, além de suporte técnico, nas seguintes condições:

* + - 1. A empresa contratada deve oferecer suporte telefônico em português, funcionando em regime 5x9 (dias úteis em horário comercial) para abertura de chamados técnicos, sendo atendido no idioma português;
      2. A contratada deverá refazer ou corrigir, sem ônus adicionais para a SESA, erros que possam ser constatados após a implantação da solução.
      3. Suporte técnico, on-site, com atendimento em regime de 5x9 (dias úteis em horário comercial), a partir da sua disponibilização;
         1. Disponibilizar site na Internet com informações para realização de suporte técnico (download de drivers, informações técnicas, atualização de software, etc.), sem nenhum ônus adicional para a SESA. Observação: Informar URL (endereço na Internet);
         2. A empresa contratada deve possuir sistema de postagem de ticket eletrônico de solicitação e descrição de suporte para abertura de chamados técnicos, sendo atendido no idioma português. (informar URL);
      4. Suporte Telefônico:
         1. A empresa contratada ou fabricante deve oferecer suporte telefônico em português, na modalidade 5x9 (dias úteis em horário comercial), para sanar as dúvidas relacionadas às licenças dos softwares a serem fornecidos;
      5. Ocorrerá durante toda a vigência do contrato.
    1. **SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

Serão exigidos, quando da implantação e uso, dependendo da etapa necessária, os seguintes serviços e documentos relacionados:

* Documentação do Projeto seguindo diretrizes do PMI no período de início do projeto;
* Detalhamento do Plano de aceitação do projeto no período de início do projeto;
* Plano de solução de transição: como será feita a migração do modo de trabalho atual para o novo método de trabalho no período de início do projeto;
* Documento indicando como deve ser feita a preparação do ambiente da contratante para instalação do produto no período antes da instalação do produto;
* Apostilas e materiais de treinamento no período antes dos treinamentos;
* Material para acompanhamento do andamento do projeto na Web ao longo do projeto;
* Execução do plano de aceitação do projeto ao fim do projeto;
* Resumo executivo da solução: resumo com tópicos relevantes a nível gerencial ao final do projeto;
* Workshop de apresentação da solução implantada ao final do projeto.
  + 1. **LOCAL DE ENTREGA**

A entrega e instalação dos softwares que compõem a solução e a realização dos serviços e treinamentos ocorrerão na sede da SESA – Rua Eng. Guilherme José Monjardim Varejão, 225 – Ed. Enseada Plaza - Enseada do Suá  
CEP: 29050-260 - Vitória / ES.

1. **DA HABILITAÇÃO TÉCNICA**
   1. **Da Equipe Técnica**

A empresa PROPONENTE deverá comprovar por meio de documentos, após a assinatura do contrato, no mínimo os seguintes profissionais em seu quadro funcional:

* + - * 1. **Supervisor Técnico:** destinado a supervisão da execução das atividades da equipe.

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito** | **Comprovação** |
| Profissional com formação no curso de Arquivologia, de acordo com a Lei nº 6.456, de 04.07.78 e Decreto nº 82.590, de 06.11.78. | O profissional deverá comprovar a conclusão do curso por diploma fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo MEC, devidamente registrado na entidade fiscalizadora da profissão, no órgão de classe correspondente, ou na Delegacia Regional do Trabalho (DRT). |
| 03 (três) anos de comprovada experiência em organização arquivística, pertinente e compatível em características com o projeto desta contratação. | A empresa proponente deverá apresentar pelo menos 1 (hum) atestado de capacidade técnica emitido por empresa pública ou privada, comprovando que o Supervisor Técnico com vínculo com a proponente, tenha participado como gestor de projetos compatíveis com o presente edital, indicando claramente nome de contato e telefone nas declarações, sujeito à inspeção técnica da SESA e suas Unidades deverá constar no atestado:   * + - * Nome e CNPJ da empresa CONTRATADA;       * Nome e CNPJ da empresa CONTRATANTE;       * Nome e telefone de contato do representante da empresa CONTRATANTE;       * Nome dos produtos e ferramentas utilizados no desenvolvimento dos projetos concluídos;       * Tempo de utilização dos produtos;       * Escopo do projeto;       * Descrição dos serviços prestados pelo técnico;   Nome e cpf do técnico |
| Habilidade de gerenciamento, organização, controle, liderança, solução de problemas, trabalho em equipes e relacionamento pessoal | Declaração da empresa proponente |
| Conhecimento e prática em Windows XP, Word 2007, Excel 2007 ou versões posteriores e internet | Declaração da empresa proponente |

1. **Técnico de Apoio:** executar atividades de apoio técnico das atividades de recebimento de processos e documentos, bem como o tratamento de acervos documentais, abrangendo atividades de classificação documental, preparação, indexação, classificação, digitalização, transferências, arquivamento, desarquivamentos e recolhimento de acervos para os arquivos intermediários e permanentes; atendimento a consultas, empréstimos e devoluções de originais de documentos a usuários internos e externos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito** | **Comprovação** |
| Profissionais com ensino médio completo | Diploma de Conclusão de Ensino Médio. |
| 01 (um) ano de comprovada experiência em execução de serviços pertinentes e compatíveis com as características do objeto desta licitação. | Declaração da empresa proponente |
| Conhecimento e prática em Windows 7, Pacote Office 2010 ou versões posteriores e internet. | Declaração da empresa proponente |

1. **Consultor Sênior em Sistemas GED/Workflow**

A empresa proponente deverá apresentar no mínimo 01 (hum) atestado de Capacidade Técnica, comprovando que o Consultor Sênior, com o qual possua vínculo, desenvolveu e implantou projeto de solução GED/Workflow, para pessoa jurídica de direito privado e/ou público, prestando serviços semelhantes (exclusivamente no Brasil). Deverá constar no atestado:

* + - * Nome e CNPJ da empresa CONTRATADA;
      * Nome e CNPJ da empresa CONTRATANTE;
      * Nome e telefone de contato do representante da empresa CONTRATANTE;
      * Nome dos produtos e ferramentas utilizados no desenvolvimento dos projetos concluídos;
      * Tempo de utilização dos produtos;
      * Escopo do projeto;
      * Descrição dos serviços prestados pelo técnico;
      * Nome e cpf do técnico

Deverá ser apresentado o currículo de cada profissional com o detalhamento de sua experiência profissional, em atendimento aos requisitos especificados. Para o arquivista deverá ainda apresentar atestado comprovando a experiência profissional.

Os atestados entregues pela empresa proponente deverão ser específicos para esta contratação.

Atestados emitidos por empresas fora do Brasil deverão ser traduzidos por tradutores juramentados.

Prova de vínculo com a proponente deverá ser comprovada da seguinte forma:

1. Cópias das carteiras de trabalho (CTPS) dos profissionais e Guia de recolhimento do FGTS do mês anterior a abertura da contratação ou;
2. Caso não exista vínculo empregatício, cópia de documento idôneo que demonstre que o profissional integra o quadro permanente da proponente, dentre as seguintes opções:

a) contrato de prestação de serviços referentes a atividades de desenvolvimento e implantação de sistemas entre a proponente e a empresa à qual o técnico esteja vinculado, acompanhado de comprovação de vínculo do técnico com tal empresa.

b) no caso de participação societária do técnico na empresa proponente, cópia do contrato social da proponente no qual conste claramente sua identificação como tal.

* 1. **Da Comprovação de Aptidão Técnica da Empresa Exigíveis Após a Assinatura do Contrato**

A empresa proponente deverá apresentar certificado, emitido pelo fabricante, de no mínimo 01 (hum) profissional com vínculo com a proponente, com a certificação do fabricante no software ofertado, sendo este o profissional que deverá executar no local, os serviços de implantação dos softwares especificados neste edital.

A empresa proponente deverá apresentar no mínimo 01 (hum) profissional com vínculo com a proponente, que possua certificação PMP – Project Management Professional ou Especialização em Gerência de Projetos ou Especialização em Gerência de Projetos com carga horária maior ou igual a 360 horas. Apresentar cópia do certificado emitido pelo Project Management Institute ou cópia do diploma do curso de Especialização em Gerência de Projetos com carga horária maior ou iguala a 360 horas/aula.

* 1. **Dos Registros Obrigatórios**

Para a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência, a proponente deverá possuir os seguintes registros que serão exigidos no ato da visita nas instalações da proponente na região da Grande Vitória.

* CAT – Certidão expedida pelo Corpo de bombeiros das Instalações da Contratada onde serão executados os serviços de Digitalização e Guarda de Documentos;
* Registro no Ministério da Justiça, conforme Lei n° 5433, de 8 de maio de 1968 e Decreto nº. 1799, de 30 de janeiro de1996.
* Alvará de funcionamento do local da prestação dos serviços descritos nos itens 03, 04, 05, 06 e 07.
* Apólice contra sinistros das instalações da contratada destinada a prestação de serviços de guarda de documentos, no valor de 30% do valor máximo orçado neste edital.
  1. **Condições Para Habilitação**

Apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de aptidão da empresa proponente para execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação em características, quantidades e prazo que permitam o ajuizamento da capacidade de atendimento, fornecidos por pessoa jurídica de Direito Público ou Privado.

O atestado de capacidade técnica deverá indicar claramente nome de contato e telefone das pessoas de contato, sujeito à inspeção técnica da SESA e suas Unidades e deverá constar no atestado:

* Nome e CNPJ da empresa CONTRATADA;
* Nome e CNPJ da empresa CONTRATANTE;
* Nome e telefone de contato do representante da empresa CONTRATANTE;

A análise do atestado terá como parâmetro a prestação de serviços de digitalização de documentos, licenciamento e implantação de GED/workflow, modelagem de processos de no mínimo 50% do volume estimado para este edital.

* 1. **Observações**

Caso a prestação dos serviços seja realizada por filial, a proponente deverá apresentar todas as certidões de regularidade fiscal da filial, sem prejuízo da matriz.

1. **QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA PROPONENTE**

Os itens a seguir deverão ser apresentados por e-mail:

* A proponente deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por empresa(s) pública(s) ou privada(s), comprovando que tenha prestado SATISFATORIAMENTE os serviços relacionados. O Atestado deverá ser em papel timbrado contendo nome, e-mail, cargo e telefone para contato. A Secretaria de Saúde do ES se reserva ao direito de realizar diligências para aferir a veracidade das informações apresentadas.
* A proponente deverá comprovar que possui certificação SGQTEC - Sistema de Gestão de Qualidade para Empresas de Tecnologia ou ABNT NBR ISO 9000.
* Apresentar declaração dos fabricantes dos componentes da solução especificada, certificando a capacitação técnica do fornecedor para implantação da solução. O fabricante deve declarar que a proponente que está capacitada tecnicamente para atender ao objeto deste edital e que possui a equipe técnica necessária para fornecer os serviços aqui requeridos;

Caso a empresa não esteja estabelecida no Estado do Espírito Santo, os fabricantes dos produtos propostos deverão indicar um representante no Estado, para fins de assistência técnica local. Tal declaração deverá ser apresentada em conjunto com a documentação exigida neste edital e deve confirmar no mínimo o nível de serviços para atendimento de suporte no local e troca de equipamentos em garantia especificados neste projeto básico.

* Apresentação de, no mínimo, 01 (um) profissional pertencente ao quadro permanente da proponente, certificado Microsoft como: Microsoft Certified IT Professional Enterprise Administrator em Windows Server para implementação da plataforma de aplicações utilizadas pelo GED;

Tal capacidade será provada através de transcript emitido pela instituição competente. Este profissional deverá executar “in loco” os serviços especificados de integração da solução com a rede Microsoft;

* Apresentação de, no mínimo, 01 (um) profissional pertencente ao quadro permanente da proponente, certificado como PMP – Project Management Professional – para instituição PMI.

Tal capacidade será provada através de certificado emitido pela instituição competente. Este profissional deverá executar os serviços especificados de gestão do projeto;

Para comprovar que os profissionais certificados apresentados pertencem ao quadro permanente da empresa, o proponente deverá apresentar:

1. Anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, acompanhada da Ficha de Registro de Empregados
2. Contrato social ou Ata da Assembleia referente à investidura no cargo, no caso de sócio ou dirigente da empresa licitante;
3. Contrato de prestação de serviços ou de promessa de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum.
   * 1. Nos casos do item “***c***”, deverão ser anexados os contratos e declarações individuais, por escrito, dos profissionais apresentados, autorizando sua inclusão na equipe técnica e confirmando a sua futura participação na execução dos trabalhos.
4. Os profissionais indicados pela licitante para comprovação da capacidade técnica-profissional deverão participar da execução dos trabalhos, admitindo-se a sua substituição por outros de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração.

As declarações e atestados emitidos pelas empresas, sejam fabricantes ou clientes, exigidos para comprovação da qualificação da empresa, devem estar em papel timbrado, com a devida identificação e assinatura do responsável, devendo possuir ainda os contatos do emissor de forma que possa ser verificada.

Não serão aceitas “Cartas de Fabricantes” com referências a futuros “releases” de produtos para provar existência ou aderência a qualquer quesito desta especificação.

Por se tratar de serviços especializados e aplicados ao software **onBase**, já utilizados nesta SESA há mais de 6 anos, deve ser apresentado em conjunto documento emitido pelo fabricante que o proponente do preço é de fato fornecedor autorizado no Brasil.

1. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Comunicar, por escrito, à futura contratada quaisquer falhas, deficiências, imperfeições, irregularidades, inadequações e/ou omissões verificadas no cumprimento deste instrumento contratual, estabelecendo prazo compatível para a devida correção.

Prestar quaisquer informações e esclarecimentos referentes ao objeto deste Termo de Referência.

Promover o acompanhamento e a fiscalização de todo o serviço contratado, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, anotando, em registro próprio, os fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da empresa Contratada.

Rejeitar no todo ou em parte o resultado dos serviços executados em desacordo com as especificações deste Termo e solicitar expressamente sua substituição, no prazo acordado.

Efetuar o(s) pagamento(s) da(s) Nota(s) Fiscal(ais) ou Fatura(s) do Fornecedor, nos termos do cronograma físico-financeiro apresentado pela Contratada e aprovado pela Contratante.

Caberá a SESA e suas Unidades fornecer os recursos necessários à execução dos serviços, incluindo equipamentos de informática, instalações, meios de comunicação e mobiliário para a equipe da contratada.

Tomar todas as providências institucionais para implantação dos procedimentos propostos pela Contratada, na forma deste Termo de Referência.

Efetuar, quando julgar necessário, inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais decorrentes deste Termo.

Promover todas as condições para a boa execução dos trabalhos com vistas a não ocasionar atrasos no cronograma.

Vistoriar a qualquer época, as dependências destinadas, digitalização.

Permitir o livre acesso dos empregados da Contratada às dependências da SESA e suas Unidades, para execução dos serviços, quando devidamente identificados.

Suspender o pagamento da nota fiscal/fatura sempre que houver obrigação contratual pendente por parte da empresa contratada, até a completa regularização.

Aplicar as penalidades contratuais e regulamentares cabíveis quando do descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.

Exigir o imediato afastamento e/ou substituição de qualquer empregado da Contratada cuja conduta, atuação, permanência e/ou comportamento sejam qualificados ou entendidos como prejudiciais, inconvenientes, inadequados ou insatisfatórios à disciplina da Contratante ou ao interesse do serviço público.

1. **DOS PRAZOS PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO**

A data de início da execução dos serviços deverá ser a partir do dia 27 de janeiro de 2020.

1. **DAS CONDIÇÕES PARA SUA EXECUÇÃO**

Os serviços serão executados na forma prevista neste Termo de Referência, que integra este Edital. Esperam-se serviços de alto padrão de qualidade.

O serviço deverá ser feito por técnicos capacitados, que garantam a eficiência e a eficácia desejada.

1. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**
2. Manter sigilo completo e absoluto quanto a todos os dados e informações de que o preposto, o(s) Responsável(s) Técnico(s), ou os demais empregados alocados para a execução dos serviços venham a tomar conhecimento, em razão da execução dos serviços, quer estejam, tais dados ou informações, relacionados ou não com a execução do objeto, nada divulgando, nem reproduzindo, em seu benefício, ou de terceiros, sem a autorização formal do contratante, por intermédio da autoridade competente, sob pena de aplicação da penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com toda a Administração Pública, na esfera federal, estadual e municipal;
3. Observar o credenciamento de todos os componentes da equipe técnica alocados para a execução dos serviços, comunicando, imediatamente, ao fiscal da execução do contrato, sobre eventuais alterações na composição da equipe, respeitadas as condições para substituição da equipe técnica constante deste Termo de Referência e do contrato;
4. Acatar as orientações do fiscal da execução do contrato, ou de seu substituto legal, e do respectivo gestor, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às solicitações e/ou reclamações formuladas.
5. **DA FISCALIZAÇÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

A SESA designará, formalmente, funcionário responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do ajuste, competindo-lhe acompanhar, supervisionar, avaliar e atestar a execução do objeto, efetuando os contatos, comunicações e notificações necessárias, atestando as notas fiscais/faturas correspondentes, bem como solicitando a eventual aplicação de sanção administrativa, sendo que se não houver o seu ateste acerca da prestação dos serviços a contento da SESA, não será permitido qualquer pagamento.

O fiscal deverá observar os procedimentos estabelecidos na Portaria Conjunta SEGER / PGE / SECONT nº 049/2010.

A SESA fará vistoria técnica nas instalações da proponente vencedora para verificação do atendimento das exigências descritas neste termo de referência, 1 dia útil após a assinatura do contrato;

Durante a vistoria técnica a proponente deverá demonstrar no ato da visita:

* Processo de digitalização a partir do papel;
* Ensaio do uso do sistema GED/Workflow com as rotinas descritas;
* Todos os registros obrigatórios elencados neste documento

1. **DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**
   1. **FATURAMENTO**

A fatura será emitida no primeiro dia útil do mês subsequente ao da execução dos serviços ou ativação das licenças.

O faturamento somente poderá ser iniciado após a efetiva disponibilização dos serviços.

As faturas deverão ser entregues no protocolo da SESA, acompanhadas de relatório contemplando os serviços prestados e dos demais relatórios previstos neste Termo de Referência. Devem acompanhar ainda a fatura os respectivos comprovantes de recolhimentos dos tributos e encargos decorrentes do serviço faturado e dos comprovantes de quitação com o INSS e o FGTS (quando aplicável).

* 1. **PAGAMENTO**

O pagamento de cada fatura será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a entrada da mesma no protocolo da SESA, devidamente aceita. Após este prazo será paga multa financeira nos seguintes termos:

VM = VF x (12/100) x (ND/360)

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

Caberá à PROPONENTE o cálculo da fatura devida a ser revista e aprovada pela SESA.

Se houver alguma incorreção na fatura será pago apenas o valor reconhecido pela Administração, até que a PROPONENTE proceda a alteração, não sendo devida neste caso, a correção sobre a diferença de valores.

A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei Federal nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71, e alterações posteriores.

1. **DOS PRAZOS, DA VIGÊNCIA E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**
   1. **DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

O prazo de vigência do contrato será de 180 dias, de acordo com o art. 24, inc. IV, da Lei 8.666/93 e suas alterações posteriores, por se tratar de contratação emergencial.

O contrato terá início a partir da publicação resumida do instrumento na Imprensa Oficial do Estado do Espírito Santo.

* 1. **DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

A proposta de preços deverá ser emitida em 01 (uma) via devidamente numerada, rubricada e assinada, por representante legal da proponente onde deve constar o número da página da proposta.

Fazer constar da proposta que no preço indicado estão incluídos todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do objeto, tais como, transporte, tributos, fretes, encargos sociais, seguros e demais despesas inerentes à execução do objeto.

A SESA não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto ou tributo adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da contratação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta, a mesma será devidamente considerada por ocasião do pagamento.

Existindo diferenças entre os preços unitários e globais, prevalecerão os unitários e existindo diferenças entre o numérico e o extenso, prevalecerá o extenso.

Não devem constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital, incluindo a não aceitação de valores que façam referência às propostas concorrentes.

Deve conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais.

A proposta deverá ser apresentada, com valores em real, redigida em português, em formulário oficial da empresa, que contenha a razão social, endereço, telefone, e-mail, fax e CNPJ.

1. **DA VISITA TÉCNICA**

Os interessados poderão realizar visita técnica nas instalações da SESA para melhor especificar a proposta a ser emitida e deverá ser previamente agendada com a Gerencia de Tecnologia da Informação - GTI através do telefone (27) 3347-5794 ou 3636-5793, de 2ª a 6ª- feira, no horário das 8:00 às 16:00.

A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução dos serviços é facultada à proponente e, quando realizada, deverá ser por responsável técnico indicado expressamente pela empresa, com o acompanhamento de servidor público designado para essa finalidade, no endereço que segue: Rua Eng. Guilherme José Monjardim Varejão, 225 – Ed. Enseada Plaza – Enseada do Suá - CEP: 29050-260 - Vitória / ES.

Realizada ou não a visita técnica, a proponente deverá, para fins de qualificação técnica, declarar que tem conhecimento pleno dos locais e das condições em que deverão ser executados os serviços.

1. **DA GARANTIA**

Características comuns à garantia e manutenção das licenças do sistema e Suporte técnico ao sistema.

A proponente vencedora deverá prestar manutenção e suporte 05 (cinco) dias por semana x 9 (nove) horas por dia, de segundas às sextas-feiras em horário comercial das 09:00 à 18:00 h, com resposta de atendimento em um prazo compatível com o nível de urgência especificado pela SESA no momento da abertura do chamado, conforme descrito a seguir:

| **Nível do problema** | **Descrição** | **Remoto** | **Local** |
| --- | --- | --- | --- |
| Critico | Serviço completamente indisponível | 1h | 2h |
| Severo | Serviço operando parcialmente | 2h | 4h |
| Alerta | Serviço com degradação de performance ou funcionalidade | 4h | 8h |
| Normal | Demais problemas | 1. oras | |

Caso o número telefônico a ser utilizado nas aberturas e acompanhamentos dos chamados não seja uma chamada local para a cidade de Vitória – ES, a empresa contratada deverá dispor de um número 0800.

Atendimento remoto: Os serviços poderão ser executados por meio de intervenções remotas pelos consultores da empresa contratada, contanto que o acesso seja realizado por meio de uma VPN que garanta a segurança da comunicação.

Atendimento no local: Nos casos onde o atendimento remoto não for suficiente, a empresa contratada deverá deslocar para o local do evento consultores de seu quadro profissional no prazo máximo estipulado no quadro acima.

Sistema informatizado para controle e atendimento do suporte: Deverá ser utilizado um sistema informatizado, disponibilizado via Internet, para controle dos serviços de suporte, que funcionará como gerenciador de demandas, devendo possuir registro, acompanhamento e formação de estatísticas sobre a evolução das operações dos atendimentos de suporte.

A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar este sistema para o cliente pelo tempo de duração do contrato.

O fabricante dos softwares deve possuir sistema online para abertura de casos de suporte via internet pelo cliente;

O fabricante dos softwares deve manter base de conhecimento online, em português ou inglês, disponível para consultas pelo cliente.

1. **GARANTIA E MANUTENÇÃO DAS LICENÇAS DO SISTEMA**

Os produtos deverão ser entregues em sua versão mais atual. Em caso de mudança de nomenclatura deverá estar especificado na proposta técnica o nome anterior e o atual.

O software deverá ser fornecido com garantia do fabricante para manutenção e atualização tecnológica (upgrade).

O proponente e/ou o fabricante representado pelo mesmo, deverá disponibilizar uma linha telefônica, Hotline de Suporte Técnico, que deverá estar disponível no regime de 24x7 (24 horas para os 7 dias da semana), durante todo o ano.

Atualizações de software e correções deverão estar disponíveis via WEB, sem custo adicional durante o período de garantia.

1. Todas as licenças do software ofertado possuirão garantia de atualizações de versão, pelo período de vigência do contrato;
2. Garantir que o fornecedor tenha um canal direto com o fabricante para atendimento a chamados que necessitem de intervenção do fabricante da solução;
3. Regime de Funcionamento Diário do Ambiente:
   1. Uso do sistema 5x9 para dias úteis em horário comercial;
   2. Suporte ao sistema: 5x9 para dias úteis em horário comercial.
4. **CONDIÇÕES COMERCIAIS**

Todos os impostos, taxas, fretes, despesas de hospedagem, alimentação e transporte deverão estar inclusas nos valores propostos.

1. **DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

O FORNECEDOR da SOLUÇÃO cederá ao CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência da contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

1. **ASSINATURAS E APROVAÇÕES**

Vitória, 21 de janeiro de 2020.

|  |  |
| --- | --- |
| **Marcio Merçon de Vargas**  Nº Funcional 3379060  Gerente de Tecnologia da Informação/SESA |  |

**ANEXO I**

**MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **IDENTIFICAÇÃO** | | | |
| CNPJ |  | RAZÃO SOCIAL |  |
| ENDEREÇO |  | | |
| TELEFONE | FAX | |  |
| EMAIL |  | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(A) SERVIÇO ESPECIALIZADO EM GED/WORKFLOW OnBase** | | | | | |
| **Item** | **Especificação do Objeto** | **Quant.** | **Unidade** | **Preço Unitário** | **Preço Total** |
| 1 | Suporte Técnico ao Sistema | 6 | Mensal |  |  |
| 2 | Garantia e Manutenção da Licença de GED/Workflow (**onBase**) | 6 | Mensal |  |  |
| 3 | Mapeamento de Processo | 2 | Processo |  |  |
| 4 | Desenvolvimento e Configuração de Processos | 2 | Processo |  |  |
| 5 | Treinamentos | 2 | Turmas |  |  |
| 6 | Consultoria especializada em GED/Workflow | 300 | Horas |  |  |
| **Preço total das estimativas de serviços (R$)** | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **(B) DIGITALIZAÇÃO (ESTIMADA)** | | | | | |
| **Item** | **Especificação do Objeto** | **Quant.** | **Unidade** | **Preço Unitário** | **Preço Total (R$)** |
| 7 | Tamanhos A2, A1 e/ou A0 | 500 | Páginas |  |  |
| 8 | Tamanhos A5, A4 e/ou A3 | 400.000 | Páginas |  |  |
| **Preço total das estimativas de digitalizações (R$)** | | | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Preço Global da Contratação** | | |
| **Especificação do Objeto** | **Preço Total (R$)** | **Preço Total Contrato**  **180 dias (R$)** |
| SERVIÇOS GED/WORKFLOW |  |  |
| DIGITALIZAÇÃO |  |  |
| **Preço Global da Contratação (R$)** | |  |

**Observação:** Este documento deverá ser emitido em papel timbrado que identifique a empresa proponente.